

บทที่ 5

แผนการดำเนินงาน

ทางกิจการได้มีการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ และรูปแบบการให้บริการดังต่อไปนี้

การวางแผนโปรแกรมท่องเที่ยว

ในกรณีที่เป็นการจัดนำเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์ บริษัทจะต้องทำการวางแผน โปรแกรมท่องเที่ยวดังนี้

1. วางแผน โปรแกรมการท่องเที่ยว โดยเรียกประชุมและปรึกษาหารือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การประชุมอาจเริ่มจากการกำหนดลักษณะการนำเที่ยวว่าจะจัดแบบใดในเบื้องต้น
2. กำหนดจุดหมายปลายทางที่จะเดินทางไป โดยศึกษาถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับคความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยว
3. หลังจากทีวางแผน โปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วางแผนต้องจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่รับผิดชอบทางด้านสถานที่พักหรือฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมัคคุเทศก์ เพื่อสำรวจแหล่งท่องเที่ยว สถานที่พัก และร้านอาหารต่าง ๆ
4. หารือร่วมกันอีกครั้งในเรื่องของการจัดหาแหล่งที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว เพื่อจัดทำโปรแกรมท่องเที่ยวขึ้นมา

การติดต่อ / ประสานงานกับสถานที่ต่าง ๆ

หลังจากทีวางแผนโปรแกรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายทัวร์ในประเทศหรือกรุ๊ปทัวร์จะจัดทำหนังสือเสนอต่อโรงแรมและร้านอาหาร เพื่อขอทำสัญญา (Contract) ในการส่งลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ณ โรงแรมและร้านอาหารนั้น ๆ โดยทางโรงแรมจะมอบส่วนลดให้กับบริษัทนำเที่ยวเพื่อเป็นค่าตอบแทนที่ส่งผู้ให้บริการให้ ส่วนเงื่อนไขและระยะเวลาในการทำสัญญาขึ้นอยู่กับโรงแรมแต่ละแห่งจะเป็นผู้กำหนด

โดยปกติแล้ว สถานที่พักต่าง ๆ จะให้ส่วนลดกับบริษัทนำเที่ยวที่ทำสัญญา (Contract) ไว้ประมาณ 20 – 40 % โดยเฉลี่ย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับทางโรงแรมและจำนวนนักท่องเที่ยวที่บริษัทนำเที่ยวส่งไปให้ คือ ถ้านักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก ทางบริษัทนำเที่ยวก็จะได้รับส่วนลดมาก

ส่วนร้านอาหารที่จะพาลูกค้าไปรับประทานอาหารนั้น ทางบริษัทน่าจะจะต้องจองไว้ก่อนล่วงหน้า โดยทั่วไป ร้านอาหารจะให้ส่วนลดกับบริษัทน่าจะไม่เกิน 20 % ของราคาอาหารในมือนั้น ๆ เมื่อทำสัญญาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายทัวร์ในประเทศหรือกรุ๊ปทัวร์จะต้องดูความเรียบร้อยของ โปรแกรมทัวร์อีกครั้ง โดยการคำนวณต้นทุนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าสถานที่พัก ค่าอาหาร ค่า มัคคุเทศก์ เพื่อนำมาเป็นตัวกำหนดราคาทัวร์ในแต่ละโปรแกรม หลังจากนั้น ผู้ประกอบการจึงนำ โปรแกรมที่เสร็จสมบูรณ์แล้วพิมพ์ออกมาในรูปของแผ่นพับเพื่อแจกให้กับลูกค้า

ขั้นตอนการจำหน่ายโปรแกรมทัวร์ /กรุ๊ปทัวร์

การจำหน่ายโปรแกรมทัวร์ให้ลูกค้า ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. พนักงานฝ่ายจำหน่ายโปรแกรมทัวร์สอบถามถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ลูกค้าต้องการ เดินทางโดยส่วนมากบริษัทน่าจะจะเป็นเคตตาล็อกเพื่อให้ลูกค้าเลือกสถานที่พัก โรงแรมต่าง ๆ
2. พนักงานฝ่ายจำหน่ายโปรแกรมทัวร์เสนอสถานที่พัก / โรงแรมที่บริษัทได้ทำการ ติดต่อ (Contract) ไว้ โดยบริษัทจะมีที่พัก/โรงแรม พร้อมราคาค่าที่พักให้ลูกค้าเลือกหลายแห่ง
3. เมื่อลูกค้าเลือกสถานที่พักแล้ว ทางฝ่ายจำหน่ายโปรแกรมทัวร์จะโทรศัพท์สอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ของโรงแรมเพื่อตรวจสอบห้องพัก หลังจากทางโรงแรมตรวจสอบแล้วว่ามีห้องว่าง พนักงานฝ่ายจำหน่ายโปรแกรมทัวร์จะตกลงกับลูกค้าในเรื่องการจ่ายค่ามัดจำ
4. ลูกค้าจ่ายค่ามัดจำและทางฝ่ายจำหน่ายโปรแกรมทัวร์ออกใบเสร็จรับเงิน (Voucher) พร้อมใบยืนยันการจองให้กับลูกค้า ฝ่ายจำหน่ายโปรแกรมทัวร์ประสานงานไปยังสถานที่พัก เพื่อยืนยันวันและเวลาที่ลูกค้าจองห้องพัก

ส่วนการจำหน่ายแบบกรุ๊ปทัวร์ จะมีขั้นตอนดังนี้

1. พนักงานฝ่ายจำหน่ายกรุ๊ปทัวร์สอบถามถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ลูกค้าต้องการเดินทาง โดย บริษัทน่าจะจะนำโปรแกรมท่องเที่ยวที่บริษัทจัดทำขึ้นเสนอให้กับลูกค้า
2. พนักงานฝ่ายจำหน่ายกรุ๊ปทัวร์เสนอสถานที่ท่องเที่ยว เมื่อลูกค้าสนใจ จึงให้ลูกค้าทำการสำรองที่นั่งไว้ โดยจ่ายเงินค่ามัดจำ (ทางบริษัทจะออกทัวร์ได้ก็ต่อเมื่อจำนวนลูกค้าทัวร์ครบตามที่ต้องการ) การเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์ ลูกค้าจะไม่สามารถเลือกสถานที่พักร้านอาหาร ทางบริษัทน่าจะ เป็นผู้กำหนดสิ่งเหล่านี้ให้
3. เมื่อจำนวนลูกค้าทัวร์ครบตามที่บริษัทต้องการ ทางฝ่ายจำหน่ายกรุ๊ปทัวร์จะโทรศัพท์ สอบถามไปยังที่พัก/โรงแรมที่ได้ติดต่อ (Contract) ไว้ เพื่อจองที่พัก / โรงแรม และร้านอาหาร

4. ฝ่ายจำหน่ายกรู๊ปทัวร์ติดต่อไปยังลูกค้าอีกครั้ง เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จำนวนกรู๊ปทัวร์ที่ลูกค้าสำรองที่นั่งไว้ครบแล้ว และให้ลูกค้านำเงินส่วนที่เหลือมาชำระ (ถ้ากรู๊ปทัวร์มีจำนวนลูกค้าทัวร์ ไม่ถึงตามที่กำหนด ทางพนักงานควรแจ้งให้ลูกค้าเปลี่ยนกรู๊ปทัวร์ใหม่ทันที)

5. หลังจากลูกค้าชำระเงินมัดจำมาจ่ายแล้ว ทางฝ่ายจำหน่ายกรู๊ปทัวร์ออกใบเสร็จรับเงิน (Voucher) และใบยืนยันการจองให้กับลูกค้า พร้อมส่งหมายกำหนดการต่าง ๆ ให้กับลูกค้า

6. ฝ่ายจำหน่ายกรู๊ปทัวร์ประสานงานไปยังสถานที่พัก เพื่อยืนยันวันและเวลาที่ลูกค้าจองห้องพัก

เมื่อลูกค้าเดินทางไปถึงจุดที่นัดหมายไว้ ลูกค้ายื่น Voucher พร้อมใบยืนยันการจองให้กับมัคคุเทศก์หรือผู้ช่วยมัคคุเทศก์ และเมื่อลูกค้าทัวร์มาครบแล้วจึงออกเดินทาง

การมัดจำเงิน

ทางลูกค้าจะต้องชำระค่ามัดจำก่อน 50 % หลังจากเที่ยวชมมัดจำเสร็จเรียบร้อย ทางบริษัทจะออกใบเสร็จรับเงิน โดยใบใบเสร็จรับเงินจะกำหนดระยะเวลาการชำระเงินส่วนที่เหลือว่า ลูกค้าต้องจ่ายเงินไม่เกินกี่วันก่อนการเดินทาง หรือแล้วแต่ข้อกำหนดของบริษัท

วิธีชำระเงิน สามารถชำระได้ 3 ทาง คือ

1. ชำระเงินค่าบริการด้วยตนเองที่บริษัท
2. ชำระเงินค่าบริการผ่านบัตรเครดิต
3. ชำระเงินค่าบริการผ่านระบบบัญชีธนาคาร ด้วยการ โอนเงินผ่านบัญชีของบริษัท

กรณีการยกเลิกทัวร์

1. เมื่อลูกค้ายกเลิกทัวร์ เนื่องจากเหตุสุดวิสัยใด ๆ ก็ตาม ลูกค้าจะต้องแจ้งให้ทางบริษัททราบ ทางบริษัทจะมีเงื่อนไขในการยกเลิกทัวร์ดังนี้

2. ยกเลิกทัวร์อย่างน้อย 16 วันก่อนการเดินทาง ทางบริษัทจะคืนเงินให้เต็มจำนวนตามมูลค่าของแต่ละรายการ

3. ยกเลิกทัวร์ภายใน 15 – 8 วันก่อนการเดินทาง ทางบริษัทจะริบเฉพาะเงินมัดจำเท่านั้น ยกเลิกทัวร์ภายใน 7 – 2 วันก่อนออกเดินทาง ทางบริษัทจะหักเงิน 50% จากราคาเต็มของรายการทัวร์แต่ละรายการ

4. ยกเลิกทัวร์ 1 วันก่อนการเดินทาง หรือในวันเดินทาง ทางบริษัทจะไม่คืนเงินค่าทัวร์ทั้งหมด

กรณีไม่ชำระเงินตามกำหนดนัดหมาย

เมื่อลูกค้าไม่สามารถชำระเงินตามที่กำหนดไว้ บริษัทมีสิทธิที่จะยกเลิกการจองและริบเงินมัดจำคืนได้ในทุกกรณี

กรณีเลื่อนการเดินทางและเปลี่ยนรายการท่องเที่ยว

ในกรณีที่ลูกค้าขอเลื่อนการเดินทาง หรือต้องการเปลี่ยนแปลงรายการท่องเที่ยว ลูกค้าจะต้องแจ้งความจำนงค์ขอยกเลิกรายการจองให้บริษัททราบก่อนการเดินทางอย่างน้อย 7 วันพร้อมทั้งนำหลักฐานการวางเงินมัดจำหรือใบเสร็จรับเงินมาแสดงต่อพนักงาน จึงจะถือว่าสมบูรณ์

การเตรียมตัวก่อนออกเดินทาง

เมื่อลูกค้าชำระเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พนักงานฝ่ายทัวร์ในประเทศและกรุ๊ปทัวร์จะติดต่อไปยังสถานที่พักและร้านอาหารอีกครั้ง เพื่อยืนยันการจอง และจัดเตรียมของขวัญหรือของที่ระลึก พร้อมอาหารว่างในขณะเดินทางให้แก่ลูกค้าก่อนการออกเดินทาง 7 วัน บริษัทจะจัดส่งหมายกำหนดการต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบบริษัทติดต่อไปยังบริษัทประกันภัย เพื่อทำการประกันภัยให้แก่ลูกค้าในกรณีที่เดินทางเป็นหมู่คณะ

การบริการระหว่างการเดินทาง

เมื่อลูกค้าเดินทางมาตามเวลาที่ระบุไว้ในหมายกำหนดการ ทางบริษัทนำเที่ยวจะมอบหน้าที่ให้กับมัคคุเทศก์และผู้ช่วยมัคคุเทศก์เป็นผู้ดูแลลูกค้า หลังจากที่มีมัคคุเทศก์ตรวจจำนวนลูกค้าทัวร์ครบแล้ว จึงออกเดินทาง ระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะบรรยายถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่จะเดินทางไป การเล่นเกมสแวงของรางวัล และบริการอาหารว่างในระหว่างการเดินทาง

หลังจากถึงสถานที่พักแล้ว มัคคุเทศก์พาลูกค้าแยกย้ายเข้าห้องพัก และนัดหมายเวลาที่จะเดินทางต่อ เมื่อลูกค้ามาตามเวลาที่นัดหมายไว้ มัคคุเทศก์จะพาไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึก โดยมัคคุเทศก์ติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของสถานที่ท่องเที่ยววันนั้น ๆ รวมถึงร้านอาหารต่าง ๆ เพื่อยืนยันการจอง มัคคุเทศก์จะดูแลทัวร์อย่างใกล้ชิดตั้งแต่ก่อนการเดินทางและระหว่างการเดินทาง

การดูแลลูกค้าไม่ให้พลัดหลง

ขณะนำเที่ยวแบบหมู่คณะ (Group Tour) มัคคุเทศก์จะไม่สามารถควบคุมดูแลลูกค้าได้ทั้งหมด ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงต้องสร้างความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยใช้ธงเป็นสัญลักษณ์เผื่อในกรณีที่ลูกค้าพลัดหลง ลูกค้าจะสอดส่องหาธงของตัวเอง นอกจากมัคคุเทศก์จะมีธงและเครื่องหมายหรือเครื่องหมายเป็นสัญลักษณ์แล้ว ลูกค้าเองจะต้องมีสติ๊กเกอร์หรือป้ายติดหน้าอกประกาศให้รู้ว่ายู่กลุ่มไหนอย่างชัดเจน เพื่อจะหาเพื่อนร่วมทัวร์ได้ถูกต้อง

การบริการหลังการเดินทาง

ก่อนเดินทางกลับ มัคคุเทศก์จะแจกแบบสอบถาม (Questionnaires) ให้กับลูกค้า เพื่อประเมินผลการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง ว่ามีจุดบกพร่องใดบ้างที่ควรแก้ไข ภายหลังจากประเมินผลเสร็จสิ้นแล้ว มัคคุเทศก์จะส่งแบบประเมินผลนี้ให้กับฝ่ายทัวร์แผนกต่าง ๆ เพื่อปรึกษาหารือและหา

ทางแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการท่องเที่ยวครั้งต่อไป รวมถึงบริษัทนำเที่ยวจะเก็บรวบรวมรายชื่อของลูกค้า เพื่อจัดส่งโบรชัวร์การท่องเที่ยวให้กับลูกค้าในคราวต่อไป

การบริหารค่าใช้จ่าย

ทางบริษัทวางแผนด้านบัญชีและการเงินไว้ล่วงหน้า เพื่อมิให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงิน การบริหารค่าใช้จ่ายของธุรกิจนำเที่ยวที่ทางบริษัทจัดทำคือ

1. แยกระหว่างบัญชีธุรกิจและบัญชีส่วนตัวของผู้ประกอบการออกจากกัน
2. นำกำไรจากการดำเนินงานมาเป็นทุนสำรอง หรือสำหรับขยายกิจการ
3. ไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายประจำมากเกินไป
4. นำระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาช่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การทำงานและลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน